

Tijorat banklari Call-markazlarining xizmat ko'rsatish darajasi reytingi natijalari

"SNS RATINGS" Reyting agentligi, Respublika tijorat banklarining Call-markazlariga xizmat ko'rsatish darajasi reytingi natijalarini yangiladi.

Tijorat banklarining Call-markazlariga, "maxfiy mijoz" sifatida amalga oshirilgan telefon qung'iroqlari 2024 yil 20-23 fevral kunlarida bajarilib, bankning kredit xizmatlariga oid bitta savol berilgan. Olingan javoblar natijalariga ko'ra, ball jadvali tuzildi, uning asosida tijorat banklarining Call-markazlariga xizmat ko'rsatish darajasining reyting bahosi aniqlandi.

O'tgan oydagi kabi, har bir bankning Call-markazlariga 1 ta qo'ng'iroq amalga oshirildi, kredit xizmatlar bo'yicha 1 ta savol berildi. Bunda, birinchi marta qo'ng'iroqni amalga oshirishni imkoni bo'lmagan banklarga, qayta qo'ng'iroq qilingan va har bir bajarilgan qayta qo'ng'iroq uchun 10 ball yechildi.

Call-markaz operatorlari bilan aloqa 4 parametr bo'yicha baholandi va ular bo'yicha yakuniy ball o'rtacha to'plangan ballar bo'yicha hisoblab chiqildi:

- ✓ operator bilan ulanishni kutish vaqti;
- ✓ operatorning xizmat ko'rsatish madaniyati darajasi (salomlashish va suhbatni tugatish odob-axloq qoidalariga rioya qilish, vakolatli nutq, aniq diksiya, intonatsiya, hamdardlik);
- ✓ operatorning professionallik darajasi;
- ✓ suhbatning davomiyligi.

Yana bir bor, reytingda 35 ta tijorat bankidan 33 ta si ishtirok etdi. Chunki, "AVO Bank" va "SMART BANK" banklariga qo'ng'iroq qilishning iloji bo'lmadi.

Bundan tashqari, AITB "Ipak Yo'li Bank" va AJ "KDB Bank O'zbekiston" banklariga, o'n balldan kamaytirildi, chunki ushbu banklarga qo'ng'iroq qilishga ikkinchi urinishda erishildi.

Ushbu reyting Respublika tijorat banklarining Call-markazlariga xizmat ko'rsatish darajasi reytingining tartib buyicha uchinchi hisoblanadi. Bu safar, agentlik xodimlari

Результаты рейтинга уровня обслуживания Колл-центров коммерческих банков

Рейтинговое агентство "SNS RATINGS" обновило результаты рейтинга уровня обслуживания Колл-центров коммерческих банков республики.

Телефонные звонки в Колл-центры коммерческих банков, в качестве "тайного клиента", были совершены в период с 20 по 23 февраля 2024 года и был задан один вопрос, касающийся кредитных услуг. По результатам полученных ответов была выстроена балловая таблица, на основании которой была определена рейтинговая оценка уровня обслуживания Колл-центров коммерческих банков.

Как и в прошлом месяце, в Колл-центр каждого банка было произведено по 1 звонку, с вопросом о кредитных услугах. При этом в банки, до которых не удалось дозвониться с первого раза, были произведены повторные звонки и за каждый повторный звонок снималось десять баллов.

Общение с операторами колл-центров оценивались по 4 параметрам и итоговый балл по ним был рассчитан по средним набранным баллам:

- ✓ время ожидания соединения с оператором;
- ✓ уровень культуры обслуживания оператора (соблюдение этикета приветствия и завершения разговора, грамотная речь, четкая дикция, интонация, эмпатия);
- ✓ уровень профессионализма оператора;
- ✓ продолжительность разговора.

В очередной раз, в рейтинге приняли участие 33 коммерческих банков из 35. Поскольку, до "AVO Bank" и "SMART BANK" – не возможно было дозвониться.

Кроме того, банкам: АИКБ "Ipak Yo'li Bank" и АО "KDB Bank O'zbekiston" было снижено по 10 баллов, поскольку дозвониться до них удалось со второй попытки.

Это уже третий по очередности рейтинг уровня обслуживания Колл-центров коммерческих банков республики. И несмотря на то, что в большинстве банках на этот раз сотрудники агентства общались с операторами более высокого уровня профессионализма, всё же встречались случаи, когда на телефонный звонок

aksariyat banklarda, professionallikning nisbatan yuqori darajasiga ega operatorlar bilan muloqotda bulganiga qaramasdan, telefon qo'ngirog'iga Call-markaz operatori emas, balki bankning "reception" hodimi javob bergan holatlari ham uchradi. Va bunda, ushbu hodimning professionallik darajasi baholandi.

Call-markazlari hodimlari, yoki bankning boshqa hodimlari professionallik tayyorgarlik darajalari agentlik ekspertlari tomonidan aynan telefon suhbatlari vaqtida baholandi.

Tijorat banklari Call-markazining xizmat ko'rsatish darajasining berilgan reytingi, reyting agentligining, aynan telefon qo'ng'iroqlari vaqtidagi telefon suhbatlari natijalari bo'yicha fikrin aks ettiradi.

Telefon qo'ng'iroqlari natijalaridan ko'rinib turibdiki, Call-markazlari operatorlarining hammasi ham, Call-markazlari operatorlari ishining umumiy qabul qilingan standartlariga rioya qilmagan. Yani, bu safar salomlashish qoidalariga hamma operatorlar to'liq rioya qilishmagan (ayrim hollarda operatorlar: "assalomu alaykum, sizni eshitaman" so'zlari bilan chegaralanganlar).

Bundan tashqari, bank operatorlari savolga javob berishda, aloqada bo'lishni so'rab, kimdir bilan maslahatlashib, keyin javob bergan banklarda ushbu holat o'zgarmagan. Yani, operator aloqada qolishni so'rab, bir ozdan keyin savolga javob bergan. "SNS RATINGS" fikriga binoan, Call-markazlarini nisbatan yuqori professional operatorlar bilan ta'minlash, xizmat ko'rsatish sifati darajasini oshirishga ta'sir etadigan asosiy omillardan biri bo'lib hisoblanadi.

Avval aytib o'tganimizday, ayrim banklarda telefon aloqa tizimi yahshi yo'lga qo'yilmagan, va bu reyting bahosiga salbiy ta'sir ko'rsatgan.

Birinchi qo'ng'iroq natijasida aloqa qilishga imkoniyat bo'lmagan banklarning birining Call-markaz operatori, bir necha vaqtdan keyin o'zi aloqaga chiqib, qanday yo'rdam berishi mumkinligini so'ragani alohida e'tiborga loyiqdir.

отвечал не оператор колл-центра, а сотрудник "reception" банка. Соответственно, оценивался его профессиональный уровень.

Уровень профессиональной подготовки операторов Колл-центров или сотрудников 33 коммерческих банков, оценивался экспертами агентства именно на момент телефонного разговора.

Присвоенный рейтинг уровня обслуживания колл-центра коммерческих банков, представляет собой мнение рейтингового агентства относительно результатов телефонных переговоров именно, на момент телефонного звонка операторам колл-центров коммерческих банков.

В результате произведенных телефонных звонков установлено, что не всеми операторами колл-центров были соблюдены общепринятые стандарты работы операторов колл-центров. А именно, на этот раз правила приветствия в полной мере соблюдалось не всеми операторами колл-центров (в некоторых случаях операторы ограничивались словами: "здравствуйте, слушаю вас").

Кроме того, в тех банках, где операторы колл-центров при ответе на вопрос просил оставаться на связи, советовался с другим сотрудником банка и только после этого отвечал на вопрос, ситуация осталась прежней. То есть, также оператор просил оставаться на связи и через некоторое время отвечал на вопрос. По мнению агентства "SNS RATINGS", обеспечение колл-центров более грамотными операторами, является одним из основных параметров, положительным образом влияющим на уровень качества обслуживания клиентов.

Как мы уже отмечали ранее, в некоторых банках система телефонной связи недостаточно налажена, что отрицательно повлияло на рейтинговую оценку. Поскольку, приходилось повторно производить звонок в колл-центр.

Примечательно, когда оператор колл-центра одного из банка, до которого не удалось дозвониться с первого раза, через некоторое время, сам перезвонил и спросил чем он может помочь.

BANK NOMI НАИМЕНОВАНИЕ БАНКА	Sana, vaqt Дата, время	Raqam Номер	Vaqt bilan bog'liq ko'rsatkichlar Индикаторы, связанные со временем (P1)	Boshlang'ich ko'rsatkichlar Начальные показатели (P2)	So'zlashuv odobi bilan bog'liq ko'rsatkichlar Показатели, связанные с разговорным этикетом (P3)	Muammoga yechim topish bilan bog'liq ko'rsatkichlar Индикаторы, связанные с поиском решения проблемы (P4)	Yakuniy ball Итоговый балл	REYTING BAHOSI РЕЙТИНГОВАЯ ОЦЕНКА	Tavsif Описание
DAVR-BANK	21.02.2024 16:05	12-84	97,50	97,00	98,00	98,00	97,75	(uz) AAA	Ideal Превосходно
ANOR BANK	22.02.2024 14:58	12-90	97,50	96,67	96,60	97,00	96,96	(uz) AAA	Ideal Превосходно
HAMKORBANK	20.02.2024 15:53	12-56	85,00	97,00	98,00	98,00	94,00	(uz) AAA	Ideal Превосходно
AGROBANK	20.02.2024 14:48	12-16	95,00	95,00	93,00	90,00	93,20	(uz) AA	Namunali Отлично
MIKROKREDITBANK	20.02.2024 14:57	12-85	95,00	91,67	91,20	95,00	93,15	(uz) AA	Namunali Отлично
ASIA ALLIANCE BANK	21.02.2024 16:21	12-70	97,50	95,00	90,00	90,00	92,75	(uz) AA	Namunali Отлично
BANK IPAK YO'LI	23.02.2024 16:05	12-96	97,50	88,33	90,00	90,00	92,08	(uz) AA	Namunali Отлично
KAPITALBANK	21.02.2024 13:40	13-40	97,50	91,67	87,00	90,00	91,22	(uz) AA	Namunali Отлично
O'ZMILLYBANK	20.02.2024 14:13	13-44	92,50	85,00	94,00	80,00	89,85	(uz) AA	Namunali Отлично
ORIENT FINANS BANK	22.02.2024 12:20	71-200-88-99	97,50	88,33	84,00	90,00	89,68	(uz) AA	Namunali Отлично
TBC BANK	22.02.2024 14:50	11-50	97,50	91,67	85,00	85,00	89,42	(uz) AA	Namunali Отлично
INFINBANK	21.02.2024 16:30	12-14	87,50	91,67	90,00	90,00	89,42	(uz) AA	Namunali Отлично
TURONBANK	20.02.2024 15:41	12-20	90,00	91,33	83,40	90,00	87,49	(uz) A	Deyarli namunali Почти отлично
ZIRAAT BANK UZBEKISTAN	21.02.2024 12:04	12-93	97,50	85,00	78,00	90,00	86,95	(uz) A	Deyarli namunali Почти отлично
XALQ BANKI	20.02.2024 17:30	11-06	92,50	81,67	84,00	80,00	85,52	(uz) A	Deyarli namunali Почти отлично
TENGE BANK	22.02.2024 14:37	71-200-12-45	87,50	85,00	79,60	89,00	84,39	(uz) A	Deyarli namunali Почти отлично
ASAKABANK	20.02.2024 16:13	11-52	92,50	90,00	80,60	75,00	83,99	(uz) A	Deyarli namunali Почти отлично
O'ZSANOATQURILISHBANK	20.02.2024 14:24	11-80	60,00	95,00	93,00	95,00	83,70	(uz) A	Deyarli namunali Почти отлично
BIZNESNI RIVOJLANTIRISH BANKI	20.02.2024 15:28	12-54	95,00	81,67	76,00	80,00	83,07	(uz) A	Deyarli namunali Почти отлично
IPOTEKA-BANK	21.02.2024 14:40	12-33	92,50	81,67	76,00	80,00	82,32	(uz) A	Deyarli namunali Почти отлично
GARANT BANK	20.02.2024 15:18	13-26	95,42	80,00	75,00	75,00	81,63	(uz) BBB	Juda yaxshi Очень хорошо
YANGI BANK	22.02.2024 15:23	78-777-88-87	97,50	75,00	60,00	95,00	79,75	(uz) BBB	Juda yaxshi Очень хорошо
ALOQABANK	21.02.2024 14:57	71-230-77-77	85,00	80,00	70,00	90,00	79,50	(uz) BBB	Juda yaxshi Очень хорошо
APEX BANK	22.02.2024 15:13	18-81	97,50	91,67	80,00	30,00	76,42	(uz) BBB	Juda yaxshi Очень хорошо
UZUM BANK	22.02.2024 15:10	78-777-07-95	97,92	78,33	76,00	30,00	73,61	(uz) BB	Yaxshiroq Лучше
KDB BANK O'ZBEKISTON	23.02.2024 16:11	78-120-80-00	97,50	75,00	60,00	60,00	72,75	(uz) BB	Yaxshiroq Лучше
UNIVERSAL BANK	21.02.2024 15:43	13-55	95,00	68,33	60,00	60,00	71,33	(uz) BB	Yaxshiroq Лучше
HAYOT BANK	22.02.2024 15:18	13-20	97,50	80,00	60,00	30,00	67,25	(uz) B	Yaxshi Хорошо
POYTAXT BANK	22.02.2024 12:40	71-214-20-00	85,00	66,67	50,00	70,00	66,17	(uz) B	Yaxshi Хорошо
MADAD INVEST BANK	22.02.2024 12:32	73-241-70-31	97,50	65,00	50,00	50,00	65,75	(uz) B	Yaxshi Хорошо
OCTOBANK	21.02.2024 15:59	71-202-33-33	97,92	80,00	60,00	20,00	65,38	(uz) B	Yaxshi Хорошо
SODEROT BANK	21.02.2024 15:37	71-252-11-61	97,92	58,33	40,00	40,00	59,21	(uz) CCC	Deyarli yaxshi Почти хорошо
TRASTBANK	21.02.2024 14:34	12-87	97,50	55,00	20,00	10,00	44,75	(uz) D	Qoniqarsiz Неудовлетворенно